**Comunicato stampa**

**Report iF Returns:**

**il 74% degli e-shop fashion addebita i resi**

* *iF Returns analizza l'impatto dei resi degli e-commerce del settore retail in Europa;*
* *La “trasparenza” tecnologica e ambientale può aiutare a incentivare i clienti a scegliere metodi di reso più sostenibili;*
* *La digitalizzazione e l’automazione dei processi riducono dell’85% il tempo medio di gestione dei resi.*

*Milano, 21 novembre 2023* – In Europa, il 74% degli shop online di abbigliamento addebita i resi, il cui costo medio è di 3,40€ per il consumatore finale, mentre il cambio con altri articoli è gratuito nella maggior parte dei negozi (78%). Questo è ciò che emerge dall’ultima edizione del "Returns Insights Report” di [iF Returns](https://en.ifreturns.com/) – **piattaforma SaaS che aiuta i merchant a ridurre i rimborsi degli acquisti online trasformandoli in cambi e nuove vendite** – che ha analizzato l’impatto della reverse logistic negli eCommerce dell’ambito fashion nel corso degli ultimi 6 mesi.

Tra le cause più comuni di reso vengono segnalati problemi con la taglia (44,7%) e il fatto che il prodotto non soddisfi le aspettative iniziali (37%). Oltre all'impossibilità di provare il capo in anticipo, anche le scarse informazioni sulle taglie, così come la mancanza di standardizzazione di queste tra i brand, incidono in modo determinante.

**Preferenza per i resi**

L'80% dei resi si traduce in rimborsi, quando il cliente non ha una chiara possibilità di scegliere un cambio. Tuttavia, tale percentuale si riduce notevolmente quando viene incentivato attivamente il cambio con un altro prodotto o la conversione dell’importo in store credit. In questo caso, il tasso di restituzione scende al 61% e arriva al 45% quando viene offerto in modo proattivo il cambio con qualsiasi altro prodotto in catalogo.

“*Promuovere cambi o crediti in negozio con sistemi di incentivi e un'esperienza utente personalizzata aiuta a trattenere il 54% dei resi. Questo è particolarmente rilevante in campagne significative come il Black Friday e il Natale, quando l'aumento delle spedizioni porta anche a un incremento del numero di resi,*" commenta **Marcello S. Valerio, Co-Founder di iF Returns**.

Per quanto riguarda la modalità di reso, il 70% dei ritiri è a domicilio, al tempo stesso questo sistema è quello che registra il maggior numero di incidenti (22%), con un impatto negativo sull'esperienza di acquisto. La consegna presso un punto di ritiro è la seconda opzione più diffusa (26,3%) mentre l’ultima è la restituzione presso il negozio fisico (3,8%).

I brand che fanno leva su azioni di sostenibilità ambientale riescono a ridurre il ritiro a domicilio (55,1%). Anche se disincentivare questa alternativa applicando un costo o aumentando la rete di punti di ritiro, sono le misure che riducono maggiormente l’uso del trasporto personalizzato (21,4%).

**Costi per i business**

I team del servizio clienti degli eCommerce impiegano in media 14 minuti per gestire manualmente i resi. Quando questo processo viene digitalizzato e automatizzato, compresa la gestione degli incidenti e l'eliminazione della stampa delle etichette, il tempo si riduce a poco più di 2 minuti (85% in meno), con controllo qualità, approvazione e ispezione manuale, ma che può essere completamente automatizzato se collegato alle operazioni di magazzino.

"*I consumatori chiedono processi comodi e senza intoppi. Una buona esperienza di reso aumenta la frequenza di acquisto e diventa un aspetto differenziale per i brand. Un'ottima esperienza è possibile solo se la tecnologia e le operazioni sono automatizzate e tracciate per garantire che un procedimento chiave come quello dei resi si svolga senza complicazioni, senza perdite di entrate o aumenti di costi"*, conclude **Marcello S. Valerio,** **Co-Founder di iF Returns.**

**iF Returns**

iF Returns è il principale software di gestione dei cambi e dei resi (RMS) per l'e-commerce in Europa. Si tratta di una piattaforma che automatizza e semplifica il contatto con il cliente durante l'intero processo post-vendita, riducendo i rimborsi e favorendo cambi o store credit. In questo modo, iF Returns trasforma più del 40% dei prodotti restituiti in cambi con un altro prodotto e genera da essi il 15% delle nuove vendite. Inoltre, grazie agli oltre 200.000 punti di consegna e all’utilizzo dell’Intelligenza Artificiale, la piattaforma consente una gestione completa di tutta la logistica inversa, riducendone i costi del 40%. Già attivo in più di 300 negozi di e-commerce in tutta Europa, iF Returns può essere implementato in modo completamente personalizzato in qualsiasi negozio online, ed è compatibile con le principali piattaforme di shopping (come Shopify, WooCommerce, WordPress o PrestaShop).

Per saperne di più: <https://it.ifreturns.com/>

**Per maggiori informazioni:**

**Hotwire Public Relations Italy**

**Tel:** +39 348 536 9496

**E-mail:** [iFreturnsIT@hotwireglobal.com](mailto:iFreturnsIT@hotwireglobal.com)